

# I. ALGEMENE VOORWAARDEN

## ENSEMBLE B.V.

### **1. Toepasselijkheid**

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van Ensemble B.V. (hierna aan te duiden als "Ensemble"), alsmede op alle overeenkomsten waaronder de licentie- en onderhoudsovereenkomsten (verder te noemen: "de overeenkomst") tussen opdrachtgevers en Ensemble.

### **2. Grondslag offertes**

Bestellingen dienen altijd schriftelijk te geschieden. Ensemble is in alle gevallen eerst gebonden, nadat zij een opdracht of een afspraak schriftelijk heeft aanvaard, respectievelijk heeft bevestigd. Mondelinge toezeggingen verbinden Ensemble slechts nadat zij deze schriftelijk heeft bevestigd.

### **3. Prijzen**

3.1 Tenzij schriftelijk anders vermeldt, zijn de door Ensemble opgegeven prijzen en materialen steeds exclusief BTW.

3.2 Ensemble is gerechtigd schriftelijk op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen aan de hand van het prijsindexcijfer CAO-lonen (SBI 70-74) per maand, inclusief bijzondere beloningen categorie zakelijke dienstverlening. Indien een dergelijke prijsverhoging plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst en meer bedraagt dan 5%, dan is de opdrachtgever gerechtigd om binnen 7 dagen na kennisgeving van de prijsverhoging de overeenkomst per aangetekende brief ontbinden.

### **4. Betalingsvoorwaarden**

4.1 Indien het totaal door opdrachtgever verschuldigde bedrag meer dan € 10.000,- bedraagt, dan zal Ensemble het verschuldigde bedrag in drie termijnen in rekening brengen: de eerste termijn bij ondertekening van de overeenkomsten, de tweede termijn bij oplevering van de programmatuur (in de acceptatieomgeving) en de derde termijn na ondertekening van het promoveerformulier of na het verstrijken van de testperiode.

4.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dienen betalingen steeds plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum zonder aftrek of verrekening en zonder opschorting wegens een vermeende of daadwerkelijke tekortkoming van Ensemble.

4.3 Indien opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is Ensemble steeds gerechtigd de

wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is Ensemble gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.

4.4 De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan Ensemble alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden, met een minimum van € 125,-.

### **5. Termijnen**

5.1 Opgave van de afleveringstermijnen en, indien zulks is overeengekomen, van de termijn waarop implementatie of installatie zal plaatsvinden, dan wel van enige andere termijn, waarbinnen Ensemble aan haar verplichtingen moet voldoen, wordt naar beste weten gedaan, maar deze opgave zal nimmer een fatale termijn zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is bedongen.

5.2 In geval van niet tijdige levering of nakoming dient opdrachtgever Ensemble schriftelijk aan te manen, waarbij aan Ensemble alsnog een redelijke verlenging van de leveringstermijn wordt toegestaan.

Eerst indien deze termijn wordt overschreden is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat Ensemble overigens in dat geval tot schadevergoeding gehouden zal zijn.

### **6. Geheimhouding**

6.1 Partijen zijn tot geheimhouding verplicht van broncodes, objectcodes, technische gegevens en/of documentatie, alsmede van alle andere gegevens, waaronder begrepen de inhoud van de overeenkomst, afkomstig van de andere partij, die als vertrouwelijk zijn aan te merken.

6.2 Partijen zullen er voor zorgdragen, dat hun werknemers de in lid 1 geregelde geheimhoudingsplicht naleven.

6.3 De in dit artikel opgenomen verplichtingen blijven bestaan na de beëindiging van de overeenkomst.

### **7. Intellectuele eigendom**

7.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Ensemble, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt

- uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van opdrachtgever tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 7.2 Indien in afwijking van artikel 7.1 Ensemble bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten van intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op opdrachtgever, dan laat dit de bevoegdheid van Ensemble onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Ensemble aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.
- 7.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 7.4 Het is Ensemble toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat opdrachtgever geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal Ensemble opdrachtgever desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.
- 7.5 Tenzij Ensemble een reservekopie van de programmatuur aan opdrachtgever ter beschikking stelt, mag opdrachtgever één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar.
- 7.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van ‘fouten’, wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Ensemble schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan Ensemble te maken.
- 7.7 Ensemble vrijwaart opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Ensemble zelf ontwikkelde programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat opdrachtgever Ensemble onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Ensemble. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Ensemble verlenen om zich, indien nodig in naam van opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Ensemble ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever in de programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Ensemble zelf ontwikkelde programmatuur, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Ensemble een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Ensemble zo mogelijk zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrechten ten behoeve van opdrachtgever. Indien Ensemble naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Ensemble het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Ensemble zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met opdrachtgever. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Ensemble wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Ensemble voor inbreuken die veroorzaakt worden

- door het gebruik van de geleverde programmatuur, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door Ensemble gemodificeerde vorm (ii) in samenhang met niet door Ensemble geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
- 7.8 Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Ensemble van apparatuur, programmatuur, databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie. Opdrachtgever zal Ensemble vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 8. Reclame**
- 8.1 Opdrachtgever is verplicht bij ontvangst respectievelijk direct na installatie de (af)geleverde producten te controleren op zichtbare gebreken en tekortkomingen. Reclames hieromtrent dienen op straffe van verval van recht binnen zeven dagen na aflevering van de producten schriftelijk en gemotiveerd ter kennis van Ensemble te worden gebracht. Reclames wegens andere gebreken dienen te geschieden terstond nadat Opdrachtgever deze heeft geconstateerd of redelijkerwijs had behoren te constateren.
- 8.2 In geval van gerechtvaardigde reclames is Ensemble gehouden tot het - naar keuze van Ensemble - binnen een redelijke termijn herstellen van fouten, dan wel tot het binnen een redelijke termijn vervangen van de producten, dan wel tot restitutie van de vergoeding, ontvangen voor de desbetreffende producten.
- 8.3 Terugzending van producten behoeft steeds de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ensemble. In geval van terugzending blijven de zaken voor rekening en risico van opdrachtgever, totdat Ensemble deze heeft ontvangen.
- 8.4 Bij gebreken welke slechts een deel van de gehele opdracht betreffen, bestaat niet het recht tot weigering van de overige overeengekomen prestaties.
- 8.5 Indien de klacht van opdrachtgever betrekking heeft op door Ensemble in het kader van een onderhoudscontract uitgevoerde werkzaamheden, dient de klacht, op straffe van verval van rechten, te worden ingediend binnen 30 dagen na de beweerdelijke tekortkoming dan wel binnen 30 dagen na het moment waarop die tekortkoming redelijkerwijs had behoren te worden ontdekt, waarna het recht Ensemble aan te spreken vervalt.
- 8.6 In ieder geval vervalt het recht Ensemble aan te spreken een half jaar na levering respectievelijk na beëindiging van de werkzaamheden, die tot de aanspraak aanleiding geven.
- 9. Risico**
- Het risico van verlies of beschadiging van de producten die voorwerp zijn van de overeenkomst, gaat op opdrachtgever over op het moment van aflevering.
- 10. Eigendomsvoorbehoud**
- 10.1 Ensemble behoudt zich de eigendomsrechten voor van alle aan opdrachtgever afgeleverde en af te leveren producten, totdat volledige betaling, eventueel vermeerderd met rente en kosten, heeft plaatsgevonden.
- 10.2 Zolang de eigendom van de afgeleverde producten niet op opdrachtgever is overgegaan mag deze de producten niet aan een derde verpanden of enig ander recht daarop verlenen en dient hij deze producten zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van Ensemble te bewaren.
- 10.3 Indien opdrachtgever tekort schiet in de nakoming van haar betalingsverplichtingen jegens Ensemble of Ensemble goede grond heeft te vrezen, dat zij in de nakoming van die verplichtingen zal tekort schieten, is Ensemble steeds bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde producten terug te nemen respectievelijk licenties te beëindigen.
- 11. Aansprakelijkheid**
- 11.1 Ensemble aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade dan in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.
- 11.2 De totale aansprakelijkheid van Ensemble wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk ene duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000,-. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- Redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Ensemble aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van opdrachtgever wordt ontbonden;
  - Redelijke kosten die opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Ensemble op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot

- beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- 11.3 De aansprakelijkheid van Ensemble voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000,-.
- 11.4 Aansprakelijkheid van Ensemble voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, verminking of verlies van data schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan Ensemble voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdend met de inschakeling van door opdrachtgever aan Ensemble voorgeschreven toe opdrachtnemers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 11.2 en 11.3, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 11.2 De in voorgaande leden van dit artikel 11 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Ensemble of diens leidinggevenden.
- 11.3 De aansprakelijkheid van Ensemble wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever Ensemble onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Ensemble ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Ensemble in staat is adequaat te reageren.
- 11.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Ensemble meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Ensemble vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 11.5 Opdrachtgever vrijwaart Ensemble voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Ensemble geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 11.6 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Ensemble zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.
- 12. Ontbinding**
- 12.1 Ensemble is bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
- aan de opdrachtgever voorlopig of definitief uitstel van betaling is verleend, door de opdrachtgever op grond van financiële omstandigheden een betalingsregeling wordt aangeboden, dan wel de opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, dan wel Ensemble op overige redelijke gronden het vermoeden heeft, dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
  - de opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig aan een voor hem uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting voldoet.
- Een en ander onverminderd alle overige aan Ensemble toekomende rechten, waaronder het recht volledige betaling en/of schadevergoeding te vorderen.
- 12.2 Bij het voordoen van de in lid 1 bepaalde omstandigheden, wordt hetgeen Ensemble van de opdrachtgever te vorderen heeft steeds en met onmiddellijke ingang opeisbaar.
- 13. Overname van personeel**
- Geen der partijen mag tijdens de duur van de overeenkomst of binnen 1 jaar na beëindiging van de overeenkomst personeel van de andere partij in dienst nemen, tenzij dit geschiedt met toestemming van de andere partij. Mocht een der partijen in strijd met dit lid handelen, dan zal deze partij een onmiddellijk opeisbare boete aan de andere partij verbeuren ad € 25.000,- per overgenomen medewerker.
- 14. Forumkeuze en toepasselijk recht**
- 14.1 De overeenkomsten tussen Ensemble en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 14.2 Geschillen welke tussen Ensemble en opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Ensemble en opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 14.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 14.2 genoemde geschillenregeling volgt.

## II ONTWIKKELING MAATWERKPROGRAMMATUUR

### **1. Toepasselijkheid**

Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden zoals opgenomen in deel I aanvullend van toepassing, voor zover daarvan in deze voorwaarden niet vanaf wordt geweken.

### **2. Voorwerp van de overeenkomst**

2.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen maatwerkprogrammatuur aan Ensemble ter hand zijn gesteld zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke maatwerkprogrammatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Ensemble zal de ontwikkeling van de maatwerkprogrammatuur met zorg uitvoeren op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan opdrachtgever instaat.

2.2 Ensemble is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

2.3 Opdrachtgever verkrijgt slechts het recht tot gebruik van de maatwerkprogrammatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie, zoals omschreven in artikel 2 van deel III licentievoorwaarden standaardprogrammatuur. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de maatwerkprogrammatuur en de bij de ontwikkeling van de maatwerkprogrammatuur gemaakte technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld in welk geval opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze maatwerkprogrammatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Ensemble in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan Ensemble daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

### **3. Voortgang werkzaamheden**

3.1 Partijen zullen een contactpersoon en een vervangende contactpersoon aanwijzen, die bevoegd zijn de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze overeenkomst te onderhouden.

3.2 Ensemble zal periodiek over de voortgang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever rapporteren.

3.3 Indien de voortgang van de werkzaamheden vertraging dreigt te gaan ondervinden c.q. heeft ondervonden, zal Ensemble hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk aan opdrachtgever melding

maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging en de door Ensemble voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Tevens zullen de consequenties van deze vertraging met betrekking tot de duur en de kosten van ontwikkeling van de maatwerkprogrammatuur in de rapportering worden vermeld.

### **4. Garantie**

4.1 Ensemble garandeert dat gedurende 90 dagen na de levering respectievelijk installatie van de maatwerkprogrammatuur of indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, 90 dagen na acceptatie, fouten in de maatwerkprogrammatuur naar beste vermogen zullen worden hersteld, indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Ensemble zijn gemeld. Ensemble garandeert niet dat de maatwerkprogrammatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

4.2 Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de maatwerkprogrammatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Ensemble volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Ensemble kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan Ensemble toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.

### **5. Aflevering, installatie en acceptatie**

5.1 Ensemble zal de te ontwikkelen maatwerkprogrammatuur aan opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de maatwerkprogrammatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Ensemble niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

5.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering, of, indien een door Ensemble uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het opdrachtgever niet toegestaan de

- maatwerkprogrammatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Ensemble kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Ensemble worden gerapporteerd.
- 5.3. De maatwerkprogrammatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering, of indien een door Ensemble uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
  - indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien Ensemble vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 5.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 7.6 van de algemene voorwaarden zoals opgenomen in deel I zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 5.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de maatwerkprogrammatuur, indien opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 5.4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de maatwerkprogrammatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal opdrachtgever Ensemble hierover schriftelijk gedetailleerd informeren. In welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de maatwerkprogrammatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 5.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de maatwerkprogrammatuur fouten in de zin van artikel 7.6 van de algemene voorwaarden zoals opgenomen in deel I bevat zal opdrachtgever Ensemble uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Ensemble zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen ene redelijke termijn te herstellen waarbij Ensemble gerechtigd is tijdelijke oplossingen programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de maatwerkprogrammatuur aan te brengen.
- 5.6. Acceptatie van de maatwerkprogrammatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de maatwerkprogrammatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Ensemble om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 4, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de maatwerkprogrammatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.
- 5.7. Indien de maatwerkprogrammatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of ander onderdeel onverlet.
- 5.8. Acceptatie van de maatwerkprogrammatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 5.3 heeft tot gevolg dat Ensemble ten volle gekwet is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de maatwerkprogrammatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Ensemble is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de maatwerkprogrammatuur. Acceptatie van de maatwerkprogrammatuur doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van artikel 5.6 betreffende kleine gebreken en artikel 4 betreffende garantie.
- 5.9. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de maatwerkprogrammatuur, verschuldigd bij de aflevering van de maatwerkprogrammatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Ensemble uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.
- 6. Ondersteuning**
- 6.1. Ensemble zal indien overeengekomen opdrachtgever en diens personeel vertrouwd maken met het gebruik van de maatwerkprogrammatuur. Deze ondersteuning wordt gegeven door deskundigen, die daartoe bekwaam en geschikt zijn en zoveel mogelijk gegeven door die deskundigen die bij de implementatie zijn of waren betrokken.
- 6.2. De aard, omvang, duur en kosten van de ondersteuning zullen nader schriftelijk overeengekomen worden.
- 6.3. Ensemble is bereid en in staat personeel van opdrachtgever opleidingen te geven ten behoeve van het gebruik van de maatwerkprogrammatuur tegen alsdan nader overeen te komen redelijke voorwaarden en tarieven.

**7. Onderhoud**

- 7.1 Opdrachtgever is verplicht met Ensemble een onderhoudsovereenkomst af te sluiten ten behoeve van de maatwerkprogrammatuur.
- 7.2 Voor het onderhoud, zoals bedoeld in lid 1, is opdrachtgever een jaarlijkse vergoeding van 7,5% van de totale ontwikkelvergoeding verschuldigd.

### **III. LICENTIEVOORWAARDEN** **STANDAARDPROGRAMMATUUR**

#### **1. Toepasselijkheid**

Op de licentieovereenkomst zijn de algemene voorwaarden zoals opgenomen in deel I en de voorwaarden zoals opgenomen in deel II aanvullend van toepassing, voor zover daarvan in deze licentievoorwaarden niet vanaf wordt geweken.

#### **2. Gebruiksrecht**

2.1 Ensemble verleent opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze licentievoorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van opdrachtgever uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

2.2 De programmatuur mag door opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt, tenzij partijen terzake nadere afwijkende afspraken maken. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van opdrachtgever waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

2.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Opdrachtgever zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("time-sharing"). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische

documentatie worden niet aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien opdrachtgever

bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Ensemble bevat.

2.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Ensemble retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging Ensemble onverwijld schriftelijk melding maken.

#### **3. Aflevering, installatie en acceptatie**

3.1 Opdrachtgever zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan opdrachtgever afleveren en, indien een door Ensemble uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Ensemble niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

3.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 5.2 tot en met 5.8 van de algemene voorwaarden ontwikkeling maatwerkprogrammatuur van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Ensemble ingevolge de garantie van artikel 4.

#### **4. Onderhoud**

4.1 Opdrachtgever is verplicht met Ensemble een onderhoudsovereenkomst af te sluiten ten behoeve van de (standaard) programmatuur.

4.2 Voor het onderhoud, zoals bedoeld in lid 1, is opdrachtgever een jaarlijkse vergoeding van 15% over de Ensemble gehanteerde standaard verkoopprijs verschuldigd. Een eventueel door opdrachtgever bedongen korting op deze standaard verkoopprijs is niet van invloed op de verschuldigde onderhoudsvergoeding.

## **IV. DIENSTVERLENINGSVOORWAARDEN**

### **1. Toepasselijkheid**

Deze dienstverleningsvoorwaarden zijn, naast de bepalingen van de algemene voorwaarden zoals opgenomen in deel I aanvullend van toepassing indien Ensemble diensten verleent, zoals advisering, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, applicatiebeheer, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur.

Deze bepalingen laten de in deze voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals gegevensverwerking, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

### **2. Uitvoering**

2.1 Ensemble zal zich inspannen de dienstverlening naar beste inzicht en vermogen en op een professionele en zorgvuldige wijze uit te voeren. Ensemble garandeert niet dat resultaten van de dienstverlening geheel of gedeeltelijk als succesvol kunnen worden aangemerkt en binnen de overeengekomen periode kunnen worden gebruikt.

2.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Ensemble gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

2.3 Partijen worden niet aangemerkt als werkgever en werknemer, als principaal en agent, als partners of anderszins als participanten in een gezamenlijke onderneming

### **3. Wijziging en meerwerk**

3.1 Indien Ensemble op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Ensemble. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Ensemble is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

3.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 3.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de

wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en Ensemble, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

3.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Ensemble opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

### **4. Consultants**

4.1 Ensemble zal in voorkomende gevallen consultants ter beschikking stellen, ten behoeve van de uitvoering een project zoals overeengekomen tussen Ensemble en opdrachtgever.

4.2 De consultants beschikken over de benodigde expertise met betrekking tot de door opdrachtgever gebruikte producten en overeengekomen dienstverlening.

4.3 Ensemble is bevoegd na overleg met opdrachtgever de bij het project betrokken personen te vervangen, door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

4.4 Indien opdrachtgever op enigerlei moment niet tevreden is met de prestaties van enig persoon verbonden aan een project, dan is opdrachtgever bevoegd vervanging van deze persoon te verlangen. Indien het voor Ensemble redelijkerwijs niet mogelijk is tot vervanging over te gaan en ook geen andere oplossing kan worden gevonden is opdrachtgever bevoegd de overeenkomst te beëindigen, zonder dat Ensemble in dat geval tot schadevergoeding gehouden zal zijn.

## **V. LEVERING VAN APPARATUUR**

### **1. Toepasselijkheid**

Op de levering van apparatuur zijn de algemene voorwaarden van Ensemble zoals opgenomen in deel I aanvullend van toepassing, voor zover daarvan in deze voorwaarden niet vanaf wordt geweken.

### **2. Aflevering**

2.1. De door Ensemble aan opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van opdrachtgever. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Ensemble de aan opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren op een door opdrachtgever aan te wijzen plaats in Nederland.

2.2. Ensemble zal opdrachtgever tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.

2.3. Ensemble zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijke bij hem geldende maatstaven. Ingeval opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

### **3. Installatie**

3.1. Indien schriftelijk overeengekomen, zal Ensemble de apparatuur installeren of laten installeren.

3.2. In alle gevallen zal opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Ensemble zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan opdrachtgever een offerte uitbrengen.

3.3. Opdrachtgever zal Ensemble voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Ensemble.

3.4. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Ensemble in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen).

### **4. Retourzendingen**

4.1. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is Ensemble niet verplicht retourzendingen van opdrachtgever te accepteren.

4.2. In ontvangsname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Ensemble van de door opdrachtgever opgegeven grond voor

retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij opdrachtgever totdat zij door Ensemble zijn gecrediteerd.

### **5. Aflevering, installatie en acceptatie**

Ensemble zal de apparatuur aan opdrachtgever ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 3 dan wel, indien een door Ensemble uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij opdrachtgever. De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door Ensemble uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

### **6. Apparatuur van toeleverancier**

Indien en voor zover Ensemble apparatuur van derden aan opdrachtgever levert, zullen, mits zulks door Ensemble schriftelijk aan opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij Ensemble en Ensemble zal deze aan opdrachtgever op zijn verzoek toezenden.

Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en Ensemble om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

## **VI. COMPUTERSERVICE/ASP**

### **1. Toepasselijkheid**

Deze bepalingen zijn naast de bepalingen uit deel I van toepassing, indien Ensemble diensten op het gebied van computerservice verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door Ensemble beheerde programmatuur en apparatuur.

### **2. Uitvoering van de werkzaamheden**

2.1 Ensemble zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

2.2 Alle door Ensemble te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Ensemble te stellen voorwaarden door opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Opdrachtgever zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Ensemble de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van opdrachtgever ook indien deze door Ensemble worden uitgevoerd of verzorgd.

2.3 Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Ensemble ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Ensemble.

2.4 Alle door Ensemble bij de computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Ensemble ook indien opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Ensemble.

2.5 Ensemble kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Ensemble opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van opdrachtgever. In dat geval kan opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Ensemble de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

### **3. Telecommunicatie**

3.1 Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige

beschikbaarheid ervan. Ensemble is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.

3.2 Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Ensemble opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toewijzen. Opdrachtgever zal de toegangscodes vertrouwelijk behandelen en slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar maken.

### **4. Beveiliging, privacy en bewaartermijnen**

4.1 Ensemble voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten.

Ensemble zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

4.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Opdrachtgever zal Ensemble alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.

4.3 Opdrachtgever vrijwaart Ensemble voor alle aanspraken van derden die jegens Ensemble mochten worden ingesteld wegens een niet aan Ensemble toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

4.4 Opdrachtgever vrijwaart Ensemble voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Ensemble mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

### **5. Garantie**

Ensemble is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Opdrachtgever zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Ensemble staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Ensemble uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Ensemble de computerservice herhalen teneinde naar beste

vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan Ensemble kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan Ensemble toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Ensemble en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal Ensemble de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening brengen. Indien herstel van aan Ensemble toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Ensemble de voor de betreffende computerservice door opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens opdrachtgever aansprakelijk te zijn. Aan opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.